

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Hasil dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian fasilitas tabungan dana pensiun mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil produk tabungan dana pensiun yakni sebagai berikut. Hartatie, Astuti dan Kristianto (2016), penelitian tentang pengaruh pendapatan, usia, dan jangka waktu kredit terhadap jumlah kredit pensiun pada Pt. Bank Tabungan Pensiunan Negara Cabang Surakarta. Penelitian tersebut adalah pendapatan debitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Negara Cabang Surakarta, hipotesis 1 diterima atau terbukti kebenarannya. Usia debitur berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap jumlah kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiun Negara Cabang Surakarta, hipotesis 2 ditolak atau tidak terbukti kebenarannya.

Jangka waktu kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiun Negara Cabang Surakarta, hipotesis 3 diterima atau terbukti kebenarannya.<sup>7</sup> Merung (2013), penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan pemberian kredit pensiunan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk. Penelitian tersebut adalah faktor dana bank memiliki pengaruh yang

---

<sup>7</sup> Hartatie, et.al, *Pengaruh Pendapatan, Usia, dan Jangka Waktu Kredit Terhadap Jumlah Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Negara Cabang Surakarta*, Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi, Vol. 12, No. 2, (Juni 2016).

signifikan terhadap pemberian kredit pensiunan. Faktor penghasilan nasabah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemberian kredit pensiunan. Faktor suku bunga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemberian kredit pensiunan.<sup>8</sup>

Rifanto (2017), penelitian tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk dana pensiun (studi kasus pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta) dengan pembahasan variabel pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk dana pensiun di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka akan semakin tinggi minat nasabah menggunakan produk-produk Bank Muamalat.

Variabel promosi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk dana pensiun di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta, kuesioner yang terkumpul menyatakan bahwa promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Yogyakarta menurut para nasabah kurang variatif, berinovatif sehingga belum meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat Yogyakarta.

Variabel produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk dana pensiun di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta. Dimungkinkan bahwa kebanyakan masyarakat Indonesia beragama Islam sehingga lebih memilih produk-produk Bank

---

<sup>8</sup> Merung, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Pemberian Kredit Pensiunan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk.*, Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 3, (September, 2013).

sesuai dengan ketentuan Islam dan mempengaruhi nasabah dalam memilih produk dana pensiun.<sup>9</sup> Sementara, Suprihatin (2010) penelitian tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat) (studi kasus pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat Pusat).

Penelitian tersebut adalah faktor-faktor paling mempengaruhi minat nasabah terhadap dana pensiun pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat diantaranya adalah adanya Fatwa MUI terhadap produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat hal ini terlihat dengan tingginya jawaban dari 30 responden terdapat 23 orang, hingga presentasinya sebesar 76,7%. Simpanan yang aman sebanyak 21 orang atau 70% dan pelayanan yang ramah dari karyawan/karyawati Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat sebanyak 18 orang atau 18% yang setuju tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap dana pensiun di Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat.<sup>10</sup>

Moehadi, penelitian tentang faktor yang mempengaruhi nasabah mengambil kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiun Negara Kantor Cabang Bojonegoro. Penelitian tersebut adalah variabel asuransi, tingkat suku bunga, jaminan, dan fasilitas pelayanan, dapat mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit di Bank Tabungan Pensiun Negara

---

<sup>9</sup> Rifanto, *Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Dana Pensiun (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta)*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2017).

<sup>10</sup> Suprihatin, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat) (Studi Kasus Pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat Pusat)" (Skripsi Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Universita Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2010).

Kantor Cabang Bojonegoro. Angka ini menunjukkan ada hubungan kuat dan positif antara variabel asuransi, tingkat suku bunga, jaminan, dan fasilitas pelayanan dengan keputusan nasabah mengambil kredit di Bank Tabungan Pensiun Negara Kantor Cabang Bojonegoro yaitu  $r = 0,713$ . Hasil pengujian hipotesis menunjukkan ditolaknya  $H_0$  yang berarti diterimanya hipotesis alternatif  $H_a$ ,  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $25,527 > 2,47$ .<sup>11</sup>

Hubungan antara penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu adalah penelitian yang sekarang membahas pengambilan keputusan nasabah dalam pemilihan dana pensiun di Bank Syariah Mandiri Malang dan penelitian-penelitian terdahulu tersebut membahas faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam pemilihan dana pensiun di Bank Syariah.

Relevansi antara penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu adalah Penelitian yang saat ini dilakukan lebih spesifik ke pembahasan pengaruh fasilitas yang diberikan Bank Syariah Mandiri terhadap keputusan pengambilan dana pensiun yang merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang membahas pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pemilihan dana pensiun dengan menambahkan variabel yang berbeda seperti variabel bagi hasil dan kesederhanaan.

---

<sup>11</sup>Moehadi, "Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Mengambil Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiun Negara Kantor Cabang Bojonegoro," Fakultas Ekonomi Universitas Bojonegoro.

## B. Landasan Teori

### 1. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah atau melancarkan suatu usaha atau suatu produk yang bertujuan agar tercapainya suatu tujuan dan mempermudah konsumen untuk mendapatkan apa yang diinginkan. Fasilitas biasanya diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan mendapatkan suatu produk atau jasa. Fasilitas tersebut membuat konsumen akan tertarik untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Fasilitas dibentuk dari analisis kebutuhan konsumen sehingga ketika konsumen menggunakan produk atau jasa tersebut maka kebutuhan atau keinginan konsumen tersebut akan tercapai.

Pengertian fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.<sup>12</sup> Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.<sup>13</sup>

#### a. Perencanaan Fasilitas

Pengertian perencanaan fasilitas dapat dikemukakan sebagai proses perancangan fasilitas, termasuk di dalamnya analisis, perencanaan, desain dan susunan fasilitas, peralatan fisik, dan manusia yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi produksi dan sistem pelayanan. Tujuan

<sup>12</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, (Jakarta: PT Indeks, 2005), 75.

<sup>13</sup> Kusuma, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 4 No. 12 (Desember, 2015), 3.

perancangan fasilitas yaitu untuk memenuhi kapasitas produksi dan kebutuhan kualitas dengan cara yang paling ekonomis melalui pengaturan dan koordinasi yang efektif dari fasilitas fisik.<sup>14</sup> perancangan fasilitas dibentuk untuk menentukan aktivitas-aktivitas dari produk atau jasa yang telah dibuat sehingga dapat menunjang pencapaian tujuan yang efektif pada produk atau jasa tersebut.

b. Perubahan Rancangan

Perubahan rancangan yang akan dibuat akan berdampak pada perubahan pada rancangan proses atau rancangan operasi. Perubahan yang terjadi bisa berupa penggantian sebagian kecil fasilitas yang telah ada sampai mengubah sistem produksi yang ada yang menyebabkan perencanaan fasilitas ulang.

c. Penambahan Produk Baru

Penambahan produk baru pada perencanaan fasilitas, akan mengakibatkan penyusunan ulang pada fasilitas yang baru atau penyusunan ulang pada produk.

d. Perluasan Departemen

Perluasan departemen yang akan direncanakan akan berdampak pada perubahan atau perbaikan pada proses yang telah ada sebelumnya dan kemungkinan akan ada perubahan pada seluruh tataletak.

---

<sup>14</sup> Purnomo, *Perencanaan Dan Perancangan Fasilitas*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), 1.

e. Pengurangan Departemen

Pengurangan departemen harus dianalisis terlebih dahulu sebab yang mengakibatkan departemen tersebut harus dilakukan pengurangan. Ditemukan alasan dilakukannya pengurangan pada departemen tersebut maka perlu ada pertimbangan pada fasilitas yang akan direncanakan.

f. Memindahkan satu departemen

Pemindahan departemen harus dikaji secara mendalam karena dalam pemindahan departemen akan menimbulkan masalah yang cukup besar. Salah satu alasan pemindahansatu departemen.

g. Perubahan metode produksi

Efisiensi perusahaan sering melakukan perubahan metode produksi. Sekecil apapun perubahan metode produksi akan berpengaruh bagi perencanaan fasilitas secara keseluruhan.

h. Perencanaan fasilitas baru

Perencanaan fasilitas baru dilakukan dengan pertimbangan untuk memperluas jaringan perusahaan dan terkait dengan proses distribusi barang yang lebih optimal.

i. Biaya

Besar biaya yang dikeluarkan akan sangat tergantung dari kemampuan mengatasi masalah-masalah diatas.

Tahap-tahap dalam perencanaan fasilitas secara tradisional adalah sebagai berikut.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Purnomo, *Perencanaan Dan Perancangan Fasilitas*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), 17.

- a. Definisikan masalah.
- b. Lakukan analisis terhadap masalah tersebut.
- c. Buat beberapa alternatif rancangan.
- d. Lakukan evaluasi terhadap alternatif yang dikemukakan.
- e. Pilih rancangan terbaik.
- f. Implementasikan rancangan tersebut.

## 2. Pelayanan

Definisi layanan pelanggan sangat beragam dan tergantung perspektif yang digunakan. Definisi lain dari layanan pelanggan sebagai kemampuan sebuah organisasi untuk menyediakan kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka. Definisi lain dari layanan pelanggan sebagai sebuah fungsi tentang sebaik apa sebuah organisasi bisa konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan. Layanan pelanggan adalah benar-benar tentang memuaskan kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan-harapan mereka.<sup>16</sup>

### a. Manfaat Pelayanan

Pelayanan juga memiliki manfaat-manfaat yang dapat menguntungkan suatu perusahaan atau penyedia jasa. Manfaat-manfaat tersebut adalah sebagai berikut.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Wood, *Layanan Pelanggan (Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 5.

<sup>17</sup> Tschohl dan Steve Franzmeier, penerjemah Tjita Singo. *Achieving Excellence Through Customer Service (Unggul Bersaing Melalui Layanan Pelanggan)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 26-27.



1) Rekomendasi dari mulut ke mulut

*The Technical Assistance Research Program (TARP)*

menemukan dalam suatu penelitian bahwa pelanggan yang memiliki pengalaman yang baik dengan sebuah perusahaan karena perusahaan memperhatikan hal-hal kecil mengatakan rata-rata kepada lima orang lain. Pelanggan rata-rata mengatakan kepada 9 atau 10 orang lain tentang pengalaman layanan yang buruk.

2) Produktivitas karyawan yang meningkat

Tanggapan positif dari konsumen akan membuat karyawan semakin giat untuk bekerja dan produk yang ditawarkan akan semakin bagus pula kinerjanya. Meningkatnya produktivitas tersebut akan mempengaruhi keuntungan yang di dapat oleh penyedia jasa.

3) Keluhan pelanggan

Keluhan adalah kesempatan untuk mengoreksi masalah-masalah yang mungkin belum pernah didengar oleh sebuah perusahaan sampai program layanan pelanggan menciptakan terjadi keluhan tersebut. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya kepada perusahaan lebih sedikit kemungkinannya menyebarkan keluhan mereka di masyarakat, apabila terjadi bisa berakibat hilangnya sejumlah peluang bisnis.

## **b. Pentingnya Pelayanan**

Terdapat empat alasan pentingnya adanya pelayanan yaitu sebagai berikut.<sup>18</sup>

1) Pertumbuhan industri pelayanan

Perusahaan lebih banyak memberikan pelayanan baru dibandingkan yang pelayanan yang pernah ada sebelumnya. Pertumbuhan perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan terus meluas dan berkembang.

2) Persaingan yang meningkat

Kelangsungan perusahaan bergantung pada pemerolehan sisi kompetitif. Pelayanan pelanggan yang bermutu memberikan keuntungan kompetitif bagi ribuan perusahaan.

3) Pengertian konsumen yang lebih besar

Pelanggan memiliki keinginan untuk diperlakukan dengan baik dan mengadakan bisnis kembali dengan tempat yang menekankan pelayanan dengan baik.

4) Pelayanan pelanggan yang bermutu membuat pengertian ekonomi

Perusahaan tidak hanya harus menarik menarik klien atau pelanggan baru, tetapi juga harus mempertahankan yang sudah ada. Pelayanan pelanggan yang bermutu membantu membuat ini terjadi.

---

<sup>18</sup> Martin, Pelayanan Pelanggan Yang Bermutu, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1991), 9.

### 3. Dana Pensiun

Pengertian dana pensiun secara umum merupakan dana yang sengaja dipungut oleh perusahaan dari karyawannya dan merupakan pendapatan yang akan diperoleh seseorang setelah mengabdikan atau bekerja selama sekian tahun. Pensiun diberikan pada saat karyawan tersebut sudah memasuki usia ataupun sebab-sebab lain.<sup>19</sup> Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang dana pensiun, dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.<sup>20</sup>

Dana pensiun merupakan lembaga atau badan hukum yang mengelola program pensiun yang dimaksudkan untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawan suatu perusahaan terutama yang telah pensiun.<sup>21</sup> Peraturan dana pensiun terhadap manfaat yang diterima oleh nasabah belum ditetapkan dengan pasti tetapi hanya ditetapkan besarnya iuran secara pasti. Penyebabnya karena manfaat yang akan diterima dan disesuaikan dengan pertumbuhan investasi setiap tahunnya sehingga perolehan keuntungan dari waktu ke waktu tidak pasti dan tidak tetap tergantung kepada hasil usaha yang benar-benar dihasilkan oleh Bank sebagai pengelola dana (*mudharib*). Pengelola dana akan berusaha mengoptimalkan keuntungan dari pemakai dana. Keuntungan ini dinamakan yaitu sistem bagi hasil.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> Suprihatin, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat) (Studi Kasus Pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat Pusat)" (Skripsi Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2010), 27.

<sup>20</sup> Republik Indonesia, "UU No. 11 Tahun 1992 tentang dana pensiun"

<sup>21</sup> Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI, 2004), 466.

<sup>22</sup> Suprihatin, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat) (Studi Kasus Pada Dana Pensiun

Dana pensiun telah dijelaskan dalam Firman Allah QS. Al-Hasyr (59) ayat 18 yang berbunyi.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya:

*“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok (masa depan). Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*

#### a. Fungsi dan Jenis Dana Pensiun

Fungsi dana pensiun didapat karena manfaat yang akan diterima oleh peserta dapat dilakukan secara berkala selama hidup yaitu sebagai berikut.<sup>23</sup>

##### 1) Fungsi tabungan

Dana pensiun bertugas mengumpulkan dan mengembangkan dana, dana tersebut merupakan akumulasi dari iuran peserta (pemberi kerja, karyawan, pemberi kerja bersama karyawan, pekerja mandiri), iuran tersebut akan diperlakukan seperti tabungan. Dana yang terkumpul akan dikembangkan yang nantinya digunakan untuk membayar manfaat pensiun nasabah.

##### 2) Fungsi asuransi

Penyelenggaraan program pensiun mengandung azas kebersamaan sebagaimana dengan program asuransi. Sebelum

---

Lembaga Keuangan Muamalat Pusat)” (Skripsi Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Universita Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2010), 24.

<sup>23</sup> Sudjono, *DPLK BMI (Dana Pensiun Lembaga Keuangan), Financial Institution Pension Fund*, (Jakarta: Gramedia, 1999), 35.

memasuki usia pensiun, nasabah akan diberikan manfaat sebesar yang dijanjikan atas beban dana pensiun.

### 3) Fungsi pensiun

Fungsi ini telah rujukan dari azas pokok penyelenggaraan program pensiun yaitu azas penundaan manfaat pensiun. Nasabah akan diberi jaminan kelangsungan pendapatan dalam bentuk pembayaran secara berkala seumur hidup setelah pensiun.

Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 jenis dana pensiun dapat digolongkan menjadi 2 yaitu sebagai berikut.<sup>24</sup>

#### 1) Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK)

Dana pensiun pemberi kerja adalah dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang memperkerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan program pensiun manfaat pasti atau program pensiun iuran pasti, bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawannya sebagai peserta, dan yang menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja.

#### 2) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Dana pensiun lembaga keuangan adalah dana pensiun yang dibentuk oleh Bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti bagi perorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari dana

---

<sup>24</sup> Suprihatin, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat) (Studi Kasus Pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat Pusat)" (Skripsi Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Universita Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2010), 29.

pensiun pemberi kerja bagi karyawan Bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan.

Dana pensiun lembaga keuangan Syariah memiliki ketentuan-ketentuan sebagai berikut.<sup>25</sup>

- 1) Dana pensiun lembaga keuangan Syariah hanya dapat menyelenggarakan program pensiun iuran pasti Syariah.
- 2) Bank Syariah dan perusahaan *ta'min* jiwa Syariah dapat bertindak sebagai pendiri dana pensiun lembaga keuangan Syariah dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Dana pensiun lembaga keuangan dapat didirikan, Bank atau perusahaan *ta'min* jiwa, wajib mengajukan permohonan pengesahan kepada pejabat yang berwenang dengan melampirkan peraturan dana pensiun.
- 4) Perubahan atas peraturan dana pensiun Syariah wajib mendapatkan pengesahan dari pejabat yang berwenang.
- 5) Kepesertaan dalam dana pensiun lembaga keuangan Syariah terbuka bagi perorangan baik karyawan maupun pekerja mandiri.
- 6) Peserta berhak atas iurannya, termasuk di dalamnya iuran pemberi kerja atas nama peserta, apabila ada ditambah dengan hasil pengembangannya, dihitung sejak tanggal kepesertaannya yang dibukukan atas nama peserta pada dana pensiun lembaga keuangan Syariah.

---

<sup>25</sup> Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). 214-215.

- 7) Peserta yang meninggal dunia, hak peserta menjadi hak ahli warisnya.
- 8) Pendiri dana pensiun lembaga keuangan Syariah bertindak sebagai pengurus dari dana pensiun lembaga keuangan Syariah dan bertanggung jawab atas pengelolaan investasi Syariah dari dana pensiun lembaga keuangan Syariah dengan memenuhi ketentuan tentang investasi Syariah yang ditetapkan pejabat yang berwenang.
- 9) Bank Syariah atau perusahaan *ta'min* jiwa Syariah pendiri dana pensiun lembaga keuangan Syariah bubar, dana pensiun lembaga keuangan Syariah bubar, dan pejabat yang berwenang menunjuk likuidator untuk melakukan penyelesaian.
- 10) Likuidator Bank Syariah atau perusahaan *ta'min* jiwa pendiri dana pensiun lembaga keuangan Syariah.
- 11) Kekayaan dana pensiun lembaga keuangan Syariah harus dikecualikan dari setiap tuntutan hukum atas kekayaan Bank atau perusahaan *ta'min* jiwa Syariah pendiri dana pensiun lembaga keuangan Syariah.

#### **4. Keputusan Pembelian**

Definisi dari keputusan pada umumnya adalah pilihan (*choice*) yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan yang bertujuan untuk memecahkan masalah. Keputusan merupakan kesimpulan yang dicapai sesudah melakukan pertimbangan, yang terjadi setelah kemungkinan pilihan. Keputusan dapat diklarifikasikan menjadi 3 tingkatan yaitu *pertama*, strategis dengan ciri

ketidakpastian besar dan orientasi masa depan. *Kedua*, taktis dengan ciri berhubungan dengan aktifitas jangka pendek dan alokasi sumber-sumber daya guna mencapai sasaran. *Ketiga*, teknik dengan ciri standar-standar ditetapkan dan bersifat deterministik, mengusahakan agar tugas spesifik diimplementasikan dengan efektif dan efisien.<sup>26</sup>

Perilaku konsumen secara umum dipengaruhi oleh faktor-faktor utama kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologi. Perilaku konsumen akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam pembelian mereka, proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan konsumen, kelima tahap tersebut adalah:<sup>27</sup>

a. **Pengenalan Masalah**

Proses pembelian dimulai ketika pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan internal atau eksternal. Pemasar harus mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen. Mereka dapat mengembangkan strategi pemasaran yang memicu minat konsumen.

---

<sup>26</sup> Ramadhan, et.al, *Analisis Sistem Informasi Pengambilan Keputusan Pemberian KPR (Kredit Pemilikan Rumah) Dengan Menggunakan Model Hebert A. Simon (Studi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 8 No. 2 (Maret, 2014), 2.

<sup>27</sup> Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid I*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 184-189.



b. Pencarian Informasi

Konsumen menerima informasi terpenting tentang sebuah produk dari komersial yaitu sumber yang didominasi pemasar. Setiap sumber informasi melaksanakan fungsi yang berbeda dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Sumber komersial biasanya melaksanakan fungsi informasi, sementara sumber pribadi melaksanakan fungsi legitimasi atau evaluasi.

c. Evaluasi alternatif

Konsep dasar yang akan membantu memahami proses evaluasi yaitu *pertama*, konsumen berusaha memuaskan sebuah kebutuhan. *Kedua*, konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk. *Ketiga*, konsumen melihat masing-masing produk sebagai sekelompok atribut dengan berbagai kemampuan untuk menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan ini.

d. Keputusan Pembelian

Keputusan yang diambil adalah membeli, maka pembeli akan menjumpai serangkaian keputusan yang menyangkut jenis pembelian, waktu pembelian, dan cara pembelian. Tahap ini konsumen benar-benar membeli produk.

e. Perilaku Pascapembelian

Konsumen puas mungkin ingin membeli produk itu kembali. Pelanggan yang puas juga cenderung mengatakan hal-hal baik tentang merek kepada orang lain. Konsumen yang kecewa mungkin

mengabaikan atau mengembalikan produk. Mereka mungkin mencari informasi yang memastikan nilai produk yang tinggi. Mereka mungkin mengajukan tuntutan umum dengan melayangkan keluhan kepada perusahaan atau melayangkan keluhan ke kelompok lain seperti badan bisnis, swasta atau pemerintah. Tindakan pribadi mencakup keputusan untuk berhenti membeli produk atau memperingatkan teman.

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan yaitu sebagai berikut.<sup>28</sup>

a. Faktor psikologis

Faktor psikologis mencakup persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap, dan kepribadian. Sikap dan kepercayaan merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Konsumen akan belajar setelah mendapat pengalaman, baik pengalaman sendiri maupun pengalaman orang lain. Konsumen membeli dan mengonsumsi produk akan merasa puas atau tidak puas. Konsumen akan melakukan ulang di lain waktu jika merasa puas. Konsumen tidak akan melakukan pembelian di lain waktu jika tidak puas.

b. Faktor situasional

Faktor situasional mencakup keadaan sarana dan prasarana tempat, waktu, penggunaan produk, dan kondisi. Kondisi konsumen saat melakukan pembelian akan mempengaruhi pembuatan keputusan konsumen.

---

<sup>28</sup> Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 24-26.

c. Faktor sosial

Faktor sosial mencakup Undang-Undang atau peraturan, keluarga, kelompok referensi, kelas sosial dan budaya. Konsumen sebelum memutuskan untuk membeli produk, konsumen akan mempertimbangkan apakah pembelian produk tersebut diperbolehkan atau tidak oleh peraturan atau Undang-Undang yang berlaku. Begitu juga dengan sub faktor yang lain pada faktor sosial akan menjadi pertimbangan pada pengambilan keputusan oleh konsumen.

**5. Keamanan**

Rasa aman yang dimiliki oleh nasabah muncul ketika nasabah tersebut menaruh rasa percaya terhadap Bank yang dipercayai untuk mengelola atau menyimpan dananya. Kepercayaan adalah pengetahuan mengenai suatu objek, atributnya, dan manfaatnya berdasarkan konsep tersebut, pengetahuan konsumen sangat terkait dengan pembahsan sikap karena pengetahuan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.<sup>29</sup>

Maslow membuat peringkat kebutuhan seseorang dalam lima tingkatan kebutuhan yang lazim disebut *Maslow's Hierarchy Of Needs Theory* (Ellis, 2011, p 169). Tidak semua orang memiliki kebutuhan dalam

---

<sup>29</sup> Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 165-166.

teori Maslow diperingkatkan berdasarkan pada jenjang kebutuhan, artinya bahwa ketika seseorang telah mampu memenuhi kebutuhan tahap pertama, maka orang tersebut berusaha untuk memenuhi kebutuhan tingkat kedua dan demikian pula selanjutnya. Kebutuhan-kebutuhan tersebut diperingkatkan berdasarkan pada status sosial seseorang.<sup>30</sup>

## 6. Bagi Hasil

Islam mendorong praktek bagi hasil serta mengharamkan riba. Keduanya sama-sama memberi keuntungan bagi pemilik dana, namun keduanya mempunyai perbedaan yang sangat nyata. Perbedaan bunga dengan bagi hasil adalah sebagai berikut.<sup>31</sup>

- a. Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu untung sedangkan bagi hasil penentuan besarnya nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan pedoman pada kemungkinan untung rugi.
- b. Besarnya presentase bunga berdasarkan pada jumlah uang (modal yang dipinjamkan) sedangkan bagi hasil besarnya rasio berdasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh.
- c. Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi sedangkan bagi hasil tergantung pada keuntungan atau kerugian proyek yang dijalankan.

<sup>30</sup> Setyawan dan Edwin Japarianto, "Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon Di Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2 No. 1 (2014), 2.

<sup>31</sup> Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). 163-164.

- d. Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat sedangkan bagi hasil jumlah pembagian labanya meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
- e. Eksistensi bunga diragukan oleh beberapa kalangan sedangkan bagi hasil tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil.

Distribusi bagi hasil yaitu pembagian keuntungan Bank Syariah kepada nasabah simpanan berdasarkan nisbah yang disepakati setiap bulannya. Bagi hasil yang diperoleh tergantung jumlah dan jangka waktu simpanan serta pendapatan Bank pada periode tersebut. Besarnya bagi hasil dihitung berdasarkan pendapatan Bank sehingga nasabah pasti memperoleh bagi hasil dan tidak kehilangan pokok simpanan.<sup>32</sup>

Dana Pensiun Lembaga Keuangan tidak menetapkan secara pasti akan peraturan dana pensiun terhadap manfaat pensiun yang diterima oleh peserta tetapi hanya ditetapkan besarnya iuran secara pasti. Penyebabnya karena manfaat yang akan diterima dan disesuaikan dengan pertumbuhan investasi setiap tahunnya, sehingga perolehan keuntungan dari waktu ke waktu tidak pasti dan tidak tetap tergantung kepada hasil usaha yang benar-benar dihasilkan oleh Bank sebagai pengelola dana (*mudharib*). Pengelola dana akan berusaha mengoptimalkan keuntungan dari pemakai dana. Keuntungan ini dinamakan sistem bagi hasil pada dana pensiun.<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). 249.

<sup>33</sup> Suprihatin, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Dana Pensiun Lembaga Keuangan (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat) (Studi Kasus Pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat Pusat)" (Skripsi Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Universita Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2010), 23-24.

## 7. Kesederhanaan

kesederhaan yaitu meliputi prosedur dan administrasi. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>34</sup> Administrasi dapat digolongkan menjadi dua yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan, perekaman dan pengolahan bahan-bahan keterangan (data/informasi) secara teratur dan sistematis, sedemikian rupa sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh dari bahan-bahan keterangan tersebut beserta hubungannya satu sama lain. Pengertian administrasi secara luas adalah pengurusan suatu usaha atau organisasi besar, dari negara, provinsi dan sebagainya.<sup>35</sup>

## 8. Kemudahan

Bank pada umumnya memiliki fasilitas yaitu *Banking Delivery* yang berfungsi untuk memberikan fasilitas kemudahan transaksi seperti ATM, *Phone Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Faksmile Support* Dan *Kios Service* dan Menyediakan *Loan Origination System*, *Signature Verification System*, *Document Management*, *Customer Relationship*, *Security* dan *Data Cleansing*.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Siagian, *Administrasi Pembangunan*, (Bandung: Bumi Aksara, 1974), 2.

<sup>35</sup> Atmosudirdjo, *Administrasi dan Management Umum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982).

<sup>36</sup> Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). 155.

Nasabah yang akan mengambil produk dana pensiun diharuskan memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri. Pembukaan rekening untuk dana pensiun dapat dilakukan di seluruh jaringan Bank Syariah Mandiri. Hal ini dapat mempermudah nasabah untuk membuka rekening dan mengambil hasil dana pensiun di Bank Syariah Mandiri manapun yang dekat dengan lokasi nasabah. Proses dan prosedur untuk produk dana pensiun pun mudah, tidak mempersulit suatu proses tersebut sehingga proses atau prosedur tersebut akan berjalan dengan baik.

### **C. Hubungan Antar Variabel**

#### **1. Hubungan keamanan dengan keputusan nasabah**

Dimensi kualitas jasa *assurance* (jaminan) yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.<sup>37</sup> Rasa aman yang dimiliki oleh nasabah muncul ketika nasabah tersebut menaruh rasa percaya terhadap Bank yang dipercayai untuk mengelola atau menyimpan dananya. Jaminan rasa aman dapat memenuhi harapan nasabah dalam mengelola atau menyimpan dana. Dimensi kualitas jasa jaminan dapat dijadikan acuan nasabah dalam mengambil keputusan suatu produk.

---

<sup>37</sup> Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 51.

## 2. Hubungan bagi hasil dengan keputusan nasabah

Distribusi bagi hasil yaitu pembagian keuntungan Bank Syariah kepada nasabah simpanan berdasarkan nisbah yang disepakati setiap bulannya. Bagi hasil yang diperoleh tergantung jumlah dan jangka waktu simpanan serta pendapatan Bank pada periode tersebut. Besarnya bagi hasil dihitung berdasarkan pendapatan Bank sehingga nasabah pasti memperoleh bagi hasil dan tidak kehilangan pokok simpanan.<sup>38</sup> Keuntungan yang akan didapatkan nasabah dapat memenuhi harapan nasabah dalam mengelola atau menyimpan dana. Bagi hasil dapat dijadikan acuan nasabah dalam mengambil keputusan suatu produk.

## 3. Hubungan kesederhanaan dengan keputusan nasabah

Kesederhanaan yaitu meliputi administrasi dan prosedur. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>39</sup> Biaya administrasi pembiayaan adalah biaya yang dibebankan kepada nasabah yang timbul akibat pengurusan atau terkait sebelum proses akad atau sebelum proses persetujuan pembiayaan diberikan hingga berakhirnya akad pembiayaan.<sup>40</sup> Harapan nasabah yaitu dapat memenuhi administrasi produk yang ringan. Kesederhanaan tersebut dapat dijadikan acuan nasabah dalam mengambil keputusan suatu produk.

<sup>38</sup> Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). 249.

<sup>39</sup> Siagian, *Administrasi Pembangunan*, (Bandung: Bumi Aksara, 1974), 2.

<sup>40</sup> M. Sulhan, *Manajemen Bank: Konvensional Dan Syariah*, (Malang: Uin Malang Press, 2008), 69.



#### 4. Hubungan kemudahan dengan keputusan nasabah

Dimensi kualitas jasa *access* (akses) yaitu lokasi yang mudah dijangkau, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan di sekitarnya dan kejelasan rute dan dimensi kualitas *flexibility* (fleksibel) yaitu berkaitan dengan keinginan dan kesanggupan pekerja untuk mengubah pelayanan jasa atau produk, menyesuaikan dengan keinginan konsumen.<sup>41</sup> Lokasi yang mudah dijangkau dapat memenuhi harapan nasabah dalam mengelola atau menyimpan dana. Dimensi kualitas jasa akses dapat dijadikan acuan nasabah dalam mengambil keputusan suatu produk.

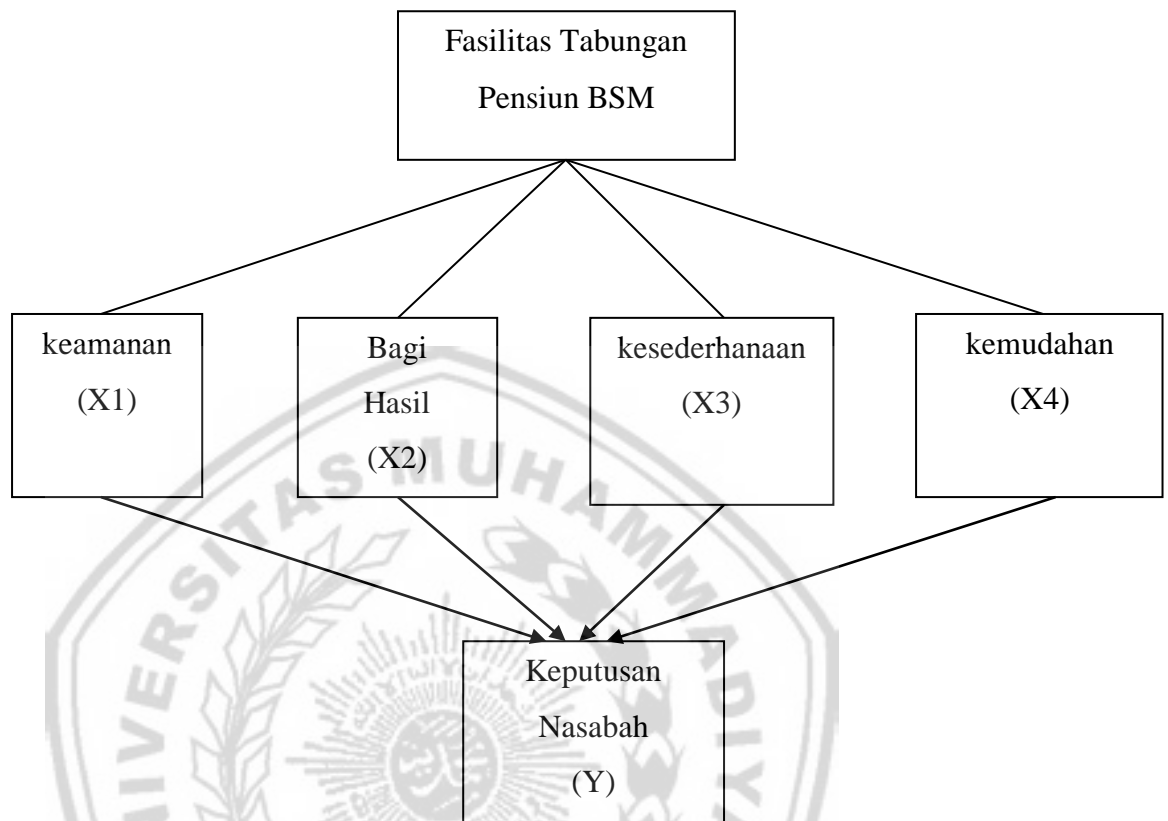
#### D. Kerangka Proses Berpikir

Pengukuran keputusan nasabah dalam pengambilan produk Tabungan Dana Pensiun di Bank tersebut menggunakan alat pengukuran yaitu banyaknya nasabah yang telah mengambil produk Tabungan Dana Pensiun dengan alasan fasilitas yang ada.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu dan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka kerangka proses berpikir dalam penelitian ini yaitu fasilitas-fasilitas tabungan dana pensiun Bank Syariah Mandiri terdiri dari keamanan, bagi hasil, kesederhanaan, dan kemudahan yang pada penelitian ini digunakan sebagai variabel independen yang dimana variabel-variabel tersebut mempengaruhi keputusan nasabah yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini. Kerangka proses berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

---

<sup>41</sup> Siagian, *Administrasi Pembangunan*, (Bandung: Bumi Aksara, 1974), 56.

**Gambar 2.1 Kerangka Proses Berpikir****E. Hipotesis**

Hipotesis dikatakan sementara dikarenakan dugaan tersebut masih berdasarkan teori yang ada dan belum diuji atau dibuktikan kebenarannya dengan keadaan lapang yang ada. Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1: Diduga Keamanan Tabungan Dana Pensiun berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

H2: Diduga Bagi hasil Tabungan Dana Pensiun berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

H3: Diduga Kesederhanaan Tabungan Dana Pensiun berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

H4: Diduga Kemudahan Tabungan Dana Pensiun berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

